



PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT
PENUNJANG DI RUMAH SAKIT: NARATIVE LITERATUR REVIEW

Oleh

Tasia Deastuti¹, Sutopo Patria Jati², Suhartono³

^{1,2,3}Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas
Diponegoro, Semarang, Indonesia

Email: ¹tasiadeas@gmail.com, ²sutopopatria.jati@gmail.com, ³suharsono@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan pasien dan kesetiaan pelanggan kepada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan.³ Layanan harus memenuhi lima dimensi utama untuk memastikan pelanggan puas. instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*.⁵ Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting perlu diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Untuk memenuhi standar ini, fasilitas kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kualitas perawatan yang mereka berikan. **Tujuan:** Tujuan studi *narrative literatur review* ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan. **Metode:** Metode yang digunakan adalah 2019 sampai 2024. Sumber artikel berasal dari jurnal nasional dan internasional yang diperoleh dari *database Google Scholar*, dengan kata kunci: kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, dan rawat jalan rumah sakit. Artikel kemudian disaring berdasarkan kriteria tertentu. **Hasil :** Telaah terhadap 7 jurnal menunjukkan beberapa indikator kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Kesimpulan:** Dari hasil analisis jurnal dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit. Semakin baik mutu pelayanan, semakin baik pula respon pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya bagian penunjang. Salah satu dampak positifnya adalah loyalitas pasien yang meningkat dan pasien percaya dengan hasil penunjang yang diperoleh, sehingga mereka cenderung kembali untuk berobat ke rumah sakit dan merekomendasikan kepada khalayak umum untuk dapat berobat ke rumah sakit.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah organisasi yang kompleks yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Rumah sakit termasuk organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi.¹

Dengan memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas tinggi, berbagai rumah sakit yang ada berusaha memperoleh kepercayaan masyarakat. Dalam persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, penyedia jasa harus selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan akan membeli barang dan jasa dari



perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik.²

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan pasien dan kesetiaan pelanggan kepada rumah sakit yang memberikan kualitas yang memuaskan.³

Ada korelasi yang jelas antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan mereka. Ketika pelanggan merasakan kualitas, mereka mungkin merasa puas.⁴

Layanan harus memenuhi lima dimensi utama untuk memastikan pelanggan puas. instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*.⁵

Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Teori Andersen (1968) mengungkapkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu karakteristik pemungkin (*Predisposing Characteristics*), karakteristik pendukung (*Enabling characteristics*), dan karakteristik kebutuhan (*Need*) seseorang akan pelayanan kesehatan. Karakteristik predisposisi yaitu faktor demografi (usia, jenis kelamin, dan status perkawinan, struktur sosial terdiri dari tingkat pendidikan, pekerjaan, ras, kepercayaan seperti pandangan terhadap pelayanan kesehatan, dan pengetahuan. Faktor yang selanjutnya yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor pendukung seperti kemampuan keluarga yaitu pemasukan

keluarga, kepesertaan asuransi kesehatan, kualitas pelayanan dan jarak ke pelayanan kesehatan. Faktor terakhir yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor kebutuhan seperti tarif pelayanan kesehatan, fasilitas, pelayanan personal, lokasi, kecepatan pelayanan dan informasi.⁶

Instrument dalam metode ini telah berkembang menjadi standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, akan didapatkan nilai gap (kesenjangan) dari setiap atribut-atribut dimensinya, akan diketahui atribut-atribut yang harus mengalami perbaikan, serta akan didapatkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan dari pelayanan.⁷

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting perlu diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Untuk memenuhi standar ini, fasilitas kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kualitas perawatan yang mereka berikan. Oleh karena itu, tujuan studi *narrative literatur review* ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *narrative literature review* yang menggunakan data sekunder dari hasil penelitian sebelumnya melalui *database* elektronik seperti *Google Scholar*

TABELLLLLL

Gambar 1. Alur Pemilihan Sumber Literatur

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian adalah "*mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan penunjang di rumah sakit*". Proses *narrative literatur review* dilakukan dengan mencari artikel penelitian yang sesuai dengan kajian, kemudian artikel-artikel tersebut dibahas dan dianalisis. Artikel dipilih dengan rentang waktu publikasi dalam 5 tahun terakhir



(2019-2024) dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, baik dari sumber artikel nasional maupun internasional. Proses seleksi artikel dilakukan dengan memilih literatur berbahasa Indonesia atau Inggris, serta fokus pada mutu pelayanan penunjang rumah sakit dan kepuasan pasien. Setelah proses seleksi, terdapat 7 artikel yang dipilih untuk direview. Alur pemilihan sumber literatur dapat dilihat pada gambar 1 dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyaringan menghasilkan tujuh artikel yang memenuhi kriteria untuk dimasukkan dalam penelitian, yang semuanya berkaitan dengan kepuasan pasien rumah sakit pada bagian penunjang terhadap mutu layanan kesehatan dirumah sakit. Demikian ringkasan dari *review* tujuh artikel penelitian yang mengamati seberapa puas pasien rumah sakit pada bagian penunjang terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Tabel 1. Hasil Pencarian Artikel yang Sesuai dengan Tujuan Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Teguh Santoso, Zainal Fikri, Yudha Anggit Jiwantoro (2021)	Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram	Survei analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> .	Hasil variabel mutu pelayanan: <i>tangible</i> baik (67,4%), tidak baik (32,6%), <i>reliability</i> baik (83,7%), tidak baik (16,3%), <i>responsiveness</i> baik (94,0%), tidak baik (6,0%), <i>assurance</i> baik (51,1%), tidak baik (48,9%), dan <i>empathy</i> baik (97,0%), tidak baik (3,0%). Variabel kepuasan pasien responden yang mengatakan puas sebesar (74,5%). Hasil penelitian menunjukkan p

				value (0.000). Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium RSUD Kota Mataram.
2	Stephanie Dewi Anggraini, Suliyanto, Nendyah Roestijawati (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, SIMRS (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien RSGM P UNSO ED	Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif	Hasilnya membuktikan bahwa kualitas pelayanan medis dan kualitas pelayanan non medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan penunjang medis dan penggunaan SIMRS (Pasien) memiliki pengaruh negatif
3	Tubagus Erwin, Dian Utama Pratiwi (2017)	Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moeloe Provinsi Lampung Tahun 2017	Penelitian kuantitatif desain <i>cross sectional</i> .	Hasil Penelitian ada hubungan kepuasan <i>tangible</i> ($p=0,000$), <i>responsiveness</i> ($p=0,000$), <i>reliable</i> ($p=0,000$), <i>emphaty</i> ($p=0,002$) dan <i>assurance</i> ($p=0,024$) dengan kepuasan pasien. Saran bagi instalasi radiologi agar melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu, pihak petugas senantiasa mengarahkan alokasi ruang tunggu kepada setiap pasien dan memberikan informasi mudah dipahami terkait hasil radiografi



				yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi.			Rumah Sakit X Kota Surakarta	diterima (<i>perceived service</i>) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (<i>expected service</i>) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Kelima dimensi kualitas pelayanan <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan taraf signifikan sebesar 0,000.	
4	Diah Nurcahyani, Vidya Kartikaningrum (2019)	Analisis Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dan Keterseediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Santa Clara Madiun Tahun 2019	Penelitian ini termasuk penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penyedia farmasi dan ketersediaan obat mempengaruhi kepuasan pasien ($p < 0,005$). Variabel ketersediaan obat memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan rawat jalan pada nilai koefisien (β) 0,853). Dianjurkan agar manajemen RS Santa Clara Madiun menyediakan ketersediaan obat-obatan dan fasilitas ruang tunggu IFRS, dan penyedia farmasi meningkatkan dimensi jaminan untuk meningkatkan kinerja penyedia farmasi dan layanan informasi tentang obat-obatan.					
5	Habel Roy Sulo, Elina Hartono, R. A. Oetari (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi	Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif observasional.	Pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil uji analisis gap menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang					
6	Emmanuel R. Molenaar, Herman Karamoy, Freddy Wagey, Welong S. Surya (2022)						Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado	Menggunakan metode deskriptif dengan desain potong lintang.	Hasil penelitian mendapatkan variabel kepuasan pasien yang puas sebesar 58,2% dan tidak puas 41,8%. Variabel minat pasien yang minat sebesar 50,7% dan tidak minat 49,3%. Variabel sarana prasarana yang baik sebesar 50,7% dan kurang baik 49,3%. Hasil uji chi-square menegaskan adanya hubungan antara minat pasien dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dan adanya hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien



				(p=0,000). Simpulan penelitian ini terdapat hubungan bermakna antara minat pasien dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado
7	Nopriwan, Septo Pawelas Arso, Nurjazuli (2022)	Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang	Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini tergolong penelitian <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel kepuasan secara keseluruhan, dengan nilai R2 sebesar 0,389. Variabel kualitas layanan berpengaruh pada variabel ekspektasi dengan nilai R2 0,456. Variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel pengalaman dengan nilai R2 0,454. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Unit Pengobatan Nuklir Rawat Jalan Instalasi Radiologi Dr. Kariadi Semarang.

Penelitian yang dilakukan (Santoso et.al., 2021) hasil dari uji *chi square* atau kai kuadrat antara ke lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan antara variabel bebas yakni, dari lima dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap variabel terikat yakni kepuasan pasien, karena masing-masing variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien memiliki nilai probabilitas 0,000 yang artinya kurang dari 0,01. Dikatakan ada hubungan berdasarkan pengambilan keputusan, dari uji *chi square* masing-masing variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien apabila probabilitas > 0,01 maka H0 diterima yang artinya tidak ada hubungan antara kedua variabel tersebut, tetapi jika probabilitas < 0,01 maka H0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kedua variabel tersebut.⁸

Penelitian yang dilakukan (Anggraini et.al.,2022) menyebutkan Kualitas Pelayanan Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED Purwokerto. untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier sederhana. Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah koefisien regresi variabel Pelayanan Medis (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) signifikan atau tidak, diuji dengan menggunakan tes koefisien regresi dengan menggunakan uji signifikansi parsial t test. Tes koefisien regresi dengan taraf kepercayaan 5 % atau d.f = 5 % atau 0,05, dihitung . Hasil perhitungan diperoleh nilai thitung variabel Pelayanan Medis (X1) sebesar 4,382 (sig 0,000). Sedangkan ttabel pada tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan yaitu jumlah data-2 atau d.f = 97-2 (95) uji dilakukan dua sisi, maka t tabel diperoleh sebesar 1,985. Sehingga diketahui t tabel < t hitung yaitu 1,985 < 4,382 yang berarti bahwa pengaruh antara variabel Pelayanan Medis (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah signifikan. Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan medis di

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible merupakan lima aspek yang dapat digunakan pasien untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan rumah sakit, berdasarkan temuan tujuh jurnal yang diteliti.



atas menunjukkan kondisi bahwa pelayanan medis yang meliputi pelayanan yang diberikan oleh dokter dan pelayanan yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien RSGMP UNSOED Purwokerto termasuk kategori cukup baik. Penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan medis meliputi penilaian terhadap dokter dan perawat, meliputi cara penyambutan yang dilakukan dokter dan perawat kepada pasien, penampilan, melakukan pelayanan dengan benar pada pertama melakukan pelayanan, rasa aman dalam melakukan bedah/operasi, pemberian anti nyeri selama pengobatan, kecepatan pelayanan pasien, rasa simpati terhadap keluhan pasien dan sikap pelayanan dokter. Hal ini membuktikan kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.⁹

Sejalan dengan penelitian (Erwin et.al., 2017) terdapat saran bagi instalasi radiologi agar melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu, pihak petugas senantiasa mengarahkan alokasi ruang tunggu kepada setiap pasien dan memberikan informasi mudah dipahami terkait hasil radiografi yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi.¹⁰ Kemudian diperkuat dengan penelitian (Nurchayani et.al.,2019) ketersediaan obat memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan rawat jalan pada nilai koefisien (β) 0,853). Dianjurkan agar manajemen RS Santa Clara Madiun menyediakan ketersediaan obat-obatan dan fasilitas ruang tunggu IFRS, dan penyedia farmasi meningkatkan dimensi jaminan untuk meningkatkan kinerja penyedia farmasi dan layanan informasi tentang obat-obatan.¹¹

Penelitian oleh (Sulo et.al., 2019) pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil uji analisis gap menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected*

service).¹² Hasil ini didukung oleh penelitian (Ginting et al., 2021) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan (0,005) dan bukti fisik (0,021) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan yang tinggi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Molenaar et.al., 2022) hasil penelitian mendapatkan hubungan bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien ((nilai $p=0,000<0,05$). Artinya pasien yang merasa sarana prasarana rumah sakit sudah baik maka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan layanan kesehatan. Hal ini terlihat dari data responden yang puas terhadap pelayanan dan merasa sarana prasarana sudah baik sebanyak 33 orang (49,3%). Untuk terciptanya perasaan puas mau tidak mau pemberi pelayanan harus memenuhi terlebih dahulu berbagai sarana dan prasarana di tempat pelayanan yang baik, lengkap, tertata rapi, bersih, dan indah karena unsur-unsur ini dapat dilihat secara langsung oleh semua pelanggan. Pengaruhnya termasuk kuat dalam arti jika sarana dan prasarana tersebut tidak tersedia dengan baik, bersih, rapi, dan indah maka mustahil pasien akan terpuaskan. Artinya keberadaan sarana dan prasarana di tempat pelayanan tersebut mutlak perlu diwujudkan oleh petugas jika mengharapkan pasien merasa puas.¹³

Sedangkan penelitian (Nopriwan et.al.,2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden cukup puas terhadap pelayanan rawat jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang, namun hasil yang didapatkan masih kurang dari Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan melalui Kepmenkes yaitu sebesar 80%. Pelatihan pelayanan prima dapat



membantu staf rumah sakit menjadi lebih ramah, informatif, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam memberikan layanan. Rumah sakit harus memiliki ruang tunggu yang nyaman, tenang, dan memadai untuk pasien. Memahami kebutuhan konsumen dalam hal ini, pasien adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁴

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di rumah sakit pada bagian penunjang, kepuasan pasien adalah hal yang paling penting. Tercapainya standar keunggulan pelayanan kesehatan yang baik dapat diukur dari kualitas pelayanan tersebut. Layanan berkualitas tinggi dapat merasa puas dengan layanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pelanggan meningkat sejajar dengan keunggulan layanan. Karena hal ini mempunyai pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien, layanan penunjang harus dipertimbangkan dengan memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, khususnya di layanan penunjang, mereka cenderung menjadi pelanggan yang merasa puas, percaya dan aman dalam proses pengobatan. Jadi, supaya rumah sakit dapat mempertahankan kepercayaan pasien dan dinilai baiknya di mata masyarakat, dalam hal ini perlu mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan yang rumah sakit berikan kepada pasien.

Saran

Rumah sakit selalu melakukan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya dibagian tertentu, melainkan disemua bagian agar menciptakan pelayanan prima dan pasien merasa puas dan aman ketika menjalani pengobatan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Fidela Firwan Firdaus AD. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di

RSUD Panembahan Senopati Bantul. *J Medicol Leg Hosp Manag.* 2015;4.

[2] Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *J Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 9-15, Januari 2017 [Internet]. 2017;6 (1):9–14. Available from: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs> website: DOI:

[3] Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *J Ekon Bisnis, dan Akunt.* 2020;21(4).

[4] Rosalia KJ. Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar. 2018;7(5):2442-2469.

[5] Noer LR. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *J Res Technol* [Internet]. 2016;2(1):35–43. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>

[6] Rini AS. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta jaminan kesehatan Masyarakat. *J Agromed Unila.* 2015;2(2):128–34.

[7] Irawan B, Kurnia RA, Sitanggang ED, Achmady S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *J Keperawatan Dan Fisioter.* 2020;3(1):58–64.

[8] Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1), 13-16. doi:<https://doi.org/10.32807/jambs.v8i1.223>

[9] Anggraini, S., Suliyanto, S., & Roestijawati, N. (2022). Pengaruh



- Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 24(1), 28-46. doi:10.32424/jeba.v24i1.11568
- [10] Erwin, T., & Pratiwi, D. U. (2020). Hubungan mutu pelayanan radiologi diagnostik dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi 3 Lampung tahun 2017. *Erwin. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Indonesia (JIKMI)*. <https://doi.org/10.57084/jikmi.v1i2.431>
- [11] Nurcahyani, D., & Kartikaningrum, V. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Santa Clara Madiun Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 5(1), 56–63. <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.384>
- [12] Sulo HR, Hartono E, Oetari RA, Samarinda SD, Budi US. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. 2019;5 (1):81-90.
- [13] Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117–123. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44324>
- [14] N. Nopriwan, S. P. Arso, and N. Nurjazuli, "Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang," *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, vol. 10, no. 2, pp. 115-124, Aug. 2022. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.115-124>
- [15] Nurjannah SA, Yuniar N, Jazuli J. Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Dan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022. *Heal Tadulako J.* 2022;9 (2277):16-17.
- [16] Ginting T, Chairul M, Pane PY, Sudarsono, Renaldi MR, Lubis FH. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di rumah sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains.* 2021;3 (2) : 60-6